

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI MI  
ISTIQQOMAH SAMBAS PURBALINGGA**



**IAIN PURWOKERTO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Pendidikan Islam ( S.Pd.I )**

**Oleh:**

**DEWI HAJAR**

**IAIN PURWOKERTO**  
NIM. 1223303007

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO**

**2016**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi membawa dampak yang pesat terhadap perkembangan teknologi dan informasi. Dengan kemajuan teknologi, tidak ada batas negara seperti dulu. Apa yang sedang terjadi di Mesir sekarang, bisa langsung diketahui oleh penduduk di belahan bumi yang lain dengan sekejap. Jadi, istilah yang lebih familiar adalah *global society*. Dengan hal tersebut, berimplikasi tidak terkecuali terhadap pendidikan.

Era sekarang dan era yang akan datang, menuntut manusia memiliki daya adaptabilitas dan mutu tinggi untuk dapat eksis dan kompetitif. Sosok bangsa yang bermutu tinggi akan nampak pada era ini. Demikian juga bangsa yang bermutu rendah. Bangsa yang bermutu tinggi akan menjelma sebagai pemenang, sebaliknya bangsa yang bermutu rendah akan menjadi pecundang.

Sedangkan ketika melihat fakta dilapangan mengenai kualitas SDM Bangsa Indonesia, kondisinya cukup mengkhawatirkan. Sejalan dengan hal tersebut, Indeks Pembangunan Manusia (Human Development Indeks, HDI), Indonesia akhir- akhir ini selalu berkutat di sekitar 110 dan terendah di antara negara- negara pendiri ASEAN.<sup>1</sup> Jika IPM tidak naik maka indeks Persepsi Korupsi (ICP, *Index of Corruption Perception*, dirilis oleh (*Transperency International*) Indonesia juga tidak turun.

---

<sup>1</sup> Muchlas Samani, dan Hariyanto. *Konsep dan Model Pendidikan Karkakter*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 3.

Data dari *education for all global monitoring report 2012* yang dikeluarkan oleh UNESCO setiap tahunnya, pendidikan Indonesia berada di peringkat ke-64 untuk pendidikan di seluruh dunia dari 120 negara.<sup>2</sup> Universitas Indonesia berada di peringkat 71 diantara kampus di Asia Pasifik. ITB berada di urutan 125, Airlangga di tingkat 127 dan UGM berada di tingkat 145.<sup>3</sup> Dan tidak masuk dalam 100 top universitas di dunia.

Pendidikan tinggi yang berfungsi sebagai pengembang ilmu dan menghasilkan manusia yang berkualitas saja masih tertinggal dilingkungan dunia. Apalagi madrasah dasar dan menengahnya yang dibina dan dipegang oleh lulusan universitas di negeri ini, bisa jadi kualitasnya malah lebih tertinggal dilingkungan pendidikan global.

Pada abad ini, manusia dituntut berusaha tahu banyak, berbuat banyak, mencapai keunggulan, menjalin hubungan dan kerja sama dengan orang lain serta berusaha memegang teguh nilai-nilai moral. Manusia-manusia “unggul, bermoral, dan pekerja keras” inilah yang menjadi tuntutan dari masyarakat global.<sup>4</sup> Manusia-manusia yang seperti ini akan mampu berkompetisi bukan hanya dengan sesama warga di negaranya, tetapi juga mampu berkompetisi dengan warga negara dan bangsa lain. Dasar-dasar pengembangan manusia yang utama “unggul, bermoral, dan pekerja keras” berada di madrasah. Lembaga yang memiliki andil besar terhadap pengembangan sumber daya manusia adalah pendidikan.

Sedangkan mutu madrasah yang rendah dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti lulusan tidak dapat melanjutkan studi, tidak dapat menyelesaikan

---

<sup>2</sup> [www.topuniversity.com](http://www.topuniversity.com) diakses pada tanggal 1 April 2015. Pukul 07.45 WIB.

<sup>3</sup> [www.topuniversity.com](http://www.topuniversity.com) diakses pada tanggal 1 April 2015. Pukul 07.45 WIB.

<sup>4</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, Ayi Novi Jami'at, Ahman. *Pengendalian Mutu Pendidikan Madrasah Menengah Konsep, Prinsip, dan Instrumen* (Bandung: Refika Aditama, 2006), hlm. 6.

studinya pada jenjang yang lebih tinggi, tidak dapat bekerja/tidak diterima di dunia kerja, diterima bekerja, tetapi tidak berprestasi, tidak dapat mengikuti perkembangan masyarakat, dan tidak produktif. Lulusan yang tidak produktif akan menjadi beban masyarakat, menambah biaya kehidupan dan kesejahteraan masyarakat, serta memungkinkan menjadi warga yang tersisih dari masyarakat.

Levin dan Rumberger<sup>5</sup> menyatakan bahwa ciri sumber daya manusia yang bermutu di era industrialisasi dan globalisasi ialah manusia yang memiliki kemampuan prakarsa, kerja sama, kerja tim, pelatihan, kesejawatan, penilaian, komunikasi, penalaran, pemecahan masalah, pengambilan keputusan, penggunaan informasi, perencanaan keterampilan belajar, dan keterampilan multibudaya. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia secara efektif. Ketika berbicara mengenai SDM maka konotasinya akan langsung menuju pada lembaga pendidikan. Karena lembaga pendidikan inilah yang berfungsi sebagai pencetak generasi bangsa yang akan melanjutkan tongkat estafet kepemimpinan dan masa depan Bangsa Indonesia.

Pemerintah pun getol dalam mengeluarkan kebijakan terhadap pendidikan. Mulai dari pergantian kurikulum, sampai desentralisasi pendidikan pasca reformasi. Manajemen pengelolaan pendidikan desentralisasi ini ditujukan untuk penerapan pendekatan manajemen baru, yaitu manajemen berbasis madrasah. MBS merupakan salah satu strategi wajib yang ditetapkan oleh Indonesia sebagai standar dalam mengembangkan keunggulan pengelolaan madrasah.<sup>6</sup> Penegasan ini tertuang dalam pasal 51 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa pengelolaan satuan pendidikan menengah

---

<sup>5</sup> Abdul Hadis, Nurhayati. *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010) hlm. 70-71.

<sup>6</sup> ISO pdf hlm. 2.

dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan minimal dengan prinsip manajemen berbasis madrasah.

Selain itu pemerintah juga mengeluarkan PERMENDIKNAS Republik Indonesia nomor 63 tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) yang mengharuskan terbangunnya budaya mutu pendidikan serta terpetaknya mutu pendidikan yang rinci pada satuan pendidikan. Dengan fakta tersebut, saat ini banyak institusi pendidikan yang mengimplemetasikan manajemen mutu yang berstandar internasional yaitu Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Banyak konsep mutu pendidikan yang diawarkan oleh para pakar. Salah satunya dapat diperoleh melalui ISO 9001:2008. Salah satu keuntungan dari mengimplemetasikan ISO 9001:2008 adalah lembaga-lembaga tersebut akan mengupayakan disiplin untuk menspesifikasikan dan mendokumentasikan manajemen mutu mereka dengan mendapatkan akreditasi dari pihak ketiga (external).<sup>7</sup> Dikarenakan, ISO adalah standar yang diakui oleh dunia Internasional, maka madrasah-madrasah yang telah berhasil mengimplemetasikan sertifikat ISO 9001:2008 otomatis memiliki grad standar internasional dan diakui secara internasional pula.

## IAIN PURWOKERTO

Filosofi dalam Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008, salah satunya melalui perubahan kultur. Otomatis, perubahannya tidak bisa dirasakan secara langsung, kecuali ada sebuah keinginan kuat dari semua unsur madrasah untuk dapat mengimplemetasikan budaya mutu. Menurut Sallis, esensi mutu merupakan perubahan budaya (*change of cultur*). Perubahan budaya sebuah institusi merupakan sebuah proses yang lambat, dan tidak bisa tergesa-gesa.

---

<sup>7</sup> Edward Salis. *Total Quality Manajement in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi (Yogyakarta: IRCiSoD, 2011), hlm. 121.

Industri memiliki produk keluaran dan institusi madrasah memiliki peserta didik yang tidak bisa disamakan dengan produk dalam sebuah industri. Kesulitan-kesulitan serta adaptasi proses ISO 9001:2008 dari industri ke lembaga pendidikan memerlukan waktu yang relatif lama dan proses yang panjang. Dalam implementasinya ISO 9001:2008 membutuhkan waktu, biaya, dan tenaga serta kesungguhan dari seluruh penyelenggara pendidikan. Menurut Edward Sallis, dalam mengimplementasikan sertifikat ini, membutuhkan waktu kurang lebih 18 bulan.

Dengan sertifikat ISO 9001:2008, maka sekolah akan membuat kultur mutu yang berkelanjutan. ISO 9001:2008 akan menjadi acuan untuk peningkatan pada tiap jengkalnya dalam periode waktu. Sekolah yang bisa mengimplemetasikan sertifikat ISO 9001:2008 akan terpacu terus menerus untuk mengembangkan seluruh sumber daya ke arah yang lebih baik dan nanti akan berakhri pada kondisi organisasi yang selalu prima.

MI Istiqomah SAMBAS Purbalingga yang selanjutnya disingkat MIIS merupakan satu-satunya madrasah di Purbalingga yang mendapat sertifikat tersebut. Di samping itu, madrasah ini juga berstatus swasta, sehingga lebih mandiri dalam manajemen dan pembiayaan pendidikan. Sebuah pertembangan yang pesat sekaligus luar biasa, di mana madrasah ini hanya membutuhkan waktu 4 tahun dari lahir sampai dapat mengimplementasikan budaya mutu dalam madrasah ini.

MIIS berusaha membuat kultur mutu yang terus berkelanjutan. Dimana madrasah ini selalu berusaha satu tingkat atau lebih satu tingkat dari madrasah yang lain. Wawancara yang dilakukan pada 30 April 2015 dengan Ibu Oki selaku Manajer Representatif mengatakan bahwa madrasah ini sudah mengimplemetasikan jam masuk madrasah pada pukul 06.30. setelah kebiasaan ini sudah banyak dilakukan

oleh madrasah lain, maka MIIS akan mencari kebijakan lain yang terus menjurus kepada unggul satu tingkat diatas rata-rata.

Selain itu, banyak MI yang melakukan Studi Banding ke MIIS untuk mengetahui implementasi sertifikat ISO 9001:2008 dan budaya mutu di madrasah ini. Ditambah dengan MIIS berhasil mendapat peringkat pertama sebagai Madrasah Berprestasi 2013 (MI terbaik nasional peraih madrasah award dari Menteri Agama RI), juga sebagai Juara Madrasah Berprestasi tahun 2005, dan prestasi-prestasi akademik dan non akademik yang sudah diraih oleh siswa dan siswi MIIS.

## B. Definisi Operasional

### 1. Implementasi Manajemen

Implementasi menurut Sudjana diartikan sebagai upaya pimpinan untuk memotivasi seseorang atau kelompok orang yang dipimpin dengan menumbuhkan, dorongan atau motivasi dalam dirinya untuk melakukan tugas atau kegiatan yang diberikan sesuai dengan rencana dalam rangka mencapai tujuan.<sup>8</sup> Sedangkan manajemen berasal dari Bahasa Latin, yaitu *manus* yang berarti tangan dan *agere* yang berarti melakukan.<sup>9</sup> Sedangkan secara istilah, banyak sekali definisi yang diberikan oleh para ahli antara lain Buford dan Bedeian mengartikan manajemen sebagai proses untuk mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan material secara efisien.<sup>10</sup> Menurut Frederick Winslow Taylor bapak manajemen ilmiah, manajemen adalah

---

<sup>8</sup> Sudjana, H.D, *Manajemen Program Pendidikan untuk Pendidikan Sekolah dan Pengembangan SDM* (Bandung: Falah Production, 2000), hlm. 20.

<sup>9</sup> Husaini Usman, *Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 5

<sup>10</sup> Syaiful Syagala, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 52.

mengetahui secara tepat apa yang anda ingin kerjakan dan anda melihat bahwa mereka mengerjakannya dengan cara yang terbaik dan murah.<sup>11</sup>

Menurut Terry, manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber daya lainnya.<sup>12</sup> Sedangkan menurut Sagala, manajemen adalah menjalankan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian menjadi suatu rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh dalam proses pendayagunaan segala sumberdaya secara efisien disertai penetapan cara pelaksanaannya oleh seluruh jajaran dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Dari definisi diatas, definisi implementasi manajemen yang peneliti maksud adalah proses pelaksanaan dari perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui penggunaan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.

## 2. Manajemen Mutu

Mutu diartikan sebagai *conformance to requirement* atau kesesuaian dengan yang disyaratkan atau distandarkan.<sup>13</sup> Menurut Deming, mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen.<sup>14</sup> Sedangkan mutu menurut

<sup>11</sup> Syaiful Syagala, *Manajemen Strategik....*, hlm. 51.

<sup>12</sup> Fathul Aminudin Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Islam*, (Cilacap: El-Bayan, 2012), hlm. 4.

<sup>13</sup> P.B Crosby, *Quality In Free*, (New York: McGraw Hill Book Inc, 1979), hlm. 58.

<sup>14</sup> W. Edward Deming, *Out of Crisis*, (Cambridge: Massachussets Institute of Technology, 1982), hlm. 176.

Sallis adalah sebuah cara yang menentukan apakah produk terakhir sesuai dengan standar atau belum.<sup>15</sup>

Mutu memberikan pengertian yang berhubungan dengan kebutuhan pasar dan kepuasan pelanggan. Mutu juga diartikan sebagai sesuatu yang sesuai dengan yang distandarkan. Mutu juga dijadikan sebagai daya saing perusahaan atau lembaga pendidikan.

Dalam penelitian ini, manajemen mutu yang dimaksud peneliti adalah strategi dalam memaksimalkan seluruh sumber daya melalui perbaikan terus menerus untuk mengantarkan organisasi pada kondisi yang selalu prima.

### 3. Implementasi Manajemen Mutu

Implementasi manajemen mutu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelaksanaan strategi dalam memaksimalkan seluruh sumber daya melalui perbaikan terus menerus untuk mengantarkan organisasi pada kondisi yang selalu prima.

### 4. ISO 9001:2008

## **IAIN PURWOKERTO**

ISO 9001 merupakan standar-standar mutu sistem dan proses yang harus dipedomani oleh industri agar mutu produknya terjamin sesuai dengan rencana berdasarkan kebutuhan pelanggan.<sup>16</sup> ISO 9001 juga merupakan salah satu dari seri standar internasional untuk manajemen mutu.<sup>17</sup> ISO 9001 merupakan standar internasional untuk sistem manajemen mutu yang

<sup>15</sup> Edward Sallis, *Total Quality...*, hlm. 53.

<sup>16</sup> Daulat P. Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21*, (Jakarta: Gramedia, 2001), hlm. 117.

<sup>17</sup> Husaini Usman, *Manajemen...*, hlm. 547.

menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu, yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk yang dapat menjamin kepuasan pelanggan.<sup>18</sup> Jadi, ISO 9001 merupakan standar untuk proses implementasi manajemen mutu, bukan mengatur standar yang harus dicapai oleh pelajarnya.

Dalam implementasinya, sekolah harus melakukan analisis terhadap harapan pelanggan, dan apa saja yang akan menjadi acuan dalam perumusan dokumen. Setelah itu, ada fase perancangan sistem, yaitu sistem yang nantinya akan digunakan dalam pelaksanaan manajemen mutu. Sebelum pelaksanaan yang sesungguhnya, maka akan dilakukan proses uji coba sistem. Uji coba sistem digunakan untuk mengetahui apakah dokumen dan sistem yang telah dirancang sudah sesuai dengan kultur madrasah, atau apakah sistem yang dirancang sudah dapat diimplementasikan dan dilaksanakan oleh seluruh civitas akademik yang ada.

Audit internal akan dilakukan untuk mengetahui apakah sistem berjalan sesuai dengan rencana atau belum. Disinilah penilaian dilakukan, dan jika tidak sesuai, maka akan dilakukan proses pengulangan perancangan sistem (jika masalah berasal dari sistem). Dan setelah tidak ditemukan ketidaksesuaian yang berarti, barulah sekolah dapat mengajukan pada pihak badan penjamin mutu untuk sertifikat ISO 9001:2008.

---

<sup>18</sup> Jeri H. Makawimbang. *Supervisi dan Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 68.

### C. Rumusan Masalah

Setelah melihat latar belakang yang ada, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MI Istiqomah SAMBAS Purbalingga?”

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran bagaimana Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MIIS. Dikarenakan tidak sulit untuk mengakui bahwa ISO 9001:2008 memiliki standar yang dalam implementasinya membutuhkan biaya, dan waktu yang tidak sedikit. Jadi, perlu adanya penelitian yang lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana ISO 9001:2008 di MIIS dapat diimplementasikan.

#### 2. Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat teoritik

Manfaat penelitian ini dapat menambah wawasan baru bagaimana Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan implementasinya di dunia pendidikan. Serta perannya yang besar terhadap peningkatan mutu madrasah. Selain itu, diharapkan penelitian ini berguna sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MI Istiqomah SAMBAS Purbalingga.

##### b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sarana mengenai hasil implementasi manajemen mutu ISO 9001:2008 di MI Istiqomah SAMBAS Purbalingga agar lebih diimbangkan lagi tuntut kedepannya. Selain itu, juga diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan untuk lembaga pendidikan lain yang dalam hal manajerial masih rendah.

#### **E. Telaah Pustaka**

Penelitian yang membahas mengenai mutu pendidikan sudah banyak dilakukan. Tetapi mengenai Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 secara spesifik masih jarang ditemukan. Namun peneliti berhasil menghimpun beberapa tulisan dan penelitian yang sudah dilakukan, antara lain buku karangan Sugeng Listyo Prabowo dengan buku berjudul Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan tinggi.<sup>19</sup>

Buku ini membahas mengenai implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 diperguruan tinggi yang memiliki komponen lebih kompleks dibanding lembaga pendidikan dasar. Buku ini memberikan panduan bagaimana menjadikan SMM (sistem manajemen mutu) ISO 9001:2008 beserta pedomanya untuk diimplementasikan pada manajemen PT (perguruan tinggi) dan dijadikan dasar dalam melaksanakan pengembangan PT secara berkelanjutan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta harapan *stakeholder*.

Penelitian yang lain dilakukan oleh wenirah dengan judul skripsi Implementasi Internasional standar organization (ISO) 9001:2000 DI SMK Negeri 3

---

<sup>19</sup> Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi*, (Malang, UIN Malang Press, 2009), hlm.

Purwokerto (kajian terhadap manajemen mutu terpadu).<sup>20</sup> Penelitian tidak menyinggung sama sekali mengenai klausul-klausul yang dimiliki Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi ISO 9001:2000, dan bagaimana upaya mendapatkan serta mempertahankan sertifikat ISO 9001:2000.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa untuk dapat mengimplementasikan ISO 9001:2008, maka membutuhkan komitmen dari semua civitas akademika SMK Negeri 3 Purwokerto. Membentuk tim pengembang mutu yaitu WMM (wakil manajemen mutu). Melakukan pelatihan, penyusunan dokumen dan audit internal. Dan yang terakhir baru dilaksanakan audit external.

Skripsi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 KLAUSUL 7.5 PADA BAGIAN LAYANAN REPOSITORI TESIS DAN DISERTASI DI GEDUNG L5 (*LIBRARY 5*) PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS GAJAH MADA YOGYAKARTA, tahun 2013,<sup>21</sup> oleh Leni Agus Liana dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa SDM yang ada belum mampu beradaptasi dengan peraturan baru, kurangnya fasilitas, kurangnya aturan mengenai sanksi, jaringan yang kadang tidak konek, kecepatan pelayanan digital yang belum diimbangi dengan layanan manual, yaitu tesis dan disertasi yang baru diolah di bagian pengolahan bisa langsung dilayanan. Selain itu, penemuan bahwa

---

<sup>20</sup> Wenirah, *Skripsi Mahasiswa STAIN Purwoekrto, Implementasi ISO 9001:2000 di SMK Negeri 3 Purwokerto* tahun 2009.

<sup>21</sup> Leni Agus Liana, *Skripsi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Klausul 7.5 pada bagian Layanan Repositori Tesis dan Disertasi di Gedung L5 (Librari 5) Perpustakaan Universitas Gajah Mada Yogyakarta*. tahun 2013.

Universitas Gajah Mada Yogyakarta sebagian besar sudah memenuhi dari sistem manajemen Mutu ISO 9001:2008 yaitu klausul 7.5.1, 7.5.4, dan 7.5.5.

Selanjutnya Skripsi dengan judul PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN MUTU LAYANAN SDIT BIAS ASSALAM KOTA TEGAL tahun 2015,<sup>22</sup> oleh Eka Septiani Ariyani. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah pengurus yayasan, pengurus harian SDIT, dan walisantri BIAS Assalam memahami SMM ISO 9001:2008 secara praktis, tidak secara teoritis. 8 Prinsip manajemen mutu secara tersirat sudah diterapkan seluruh dalam yayasan. Tidak ada campur tangan pemerintah terkait dalam proses penerapan SMM ISO 9001:2008. Dan penerapan SMM ISO 9001:2008 dalam SDIT BIAS Assalam belum begitu nampak. Permasalahan dalam SDIT cukup kompleks sehingga memerlukan proses lebih lama untuk menerapkannya.

Dengan demikian bahwa, penelitian ini yaitu Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 bermaksud untuk meneliti sesuatu yang yang baru dan berbeda dengan penelitian diatas. Penelitian yang peneliti lakukan tidak bermaksud untuk memverifikasi, atau menajutkan penelitian diatas, tetapi penelitian yang berbeda dengan menggali subjek yang berbeda. Penelitian mengambil seting di MIIS, dan hanya berusaha untuk mengetahui bagaimana MIIS mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008.

## **F. Sistematika Pembahasan**

---

<sup>22</sup> Eka Septiani Ariyani, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai upaya Peningkatan Mutu Layanan SDIT Bias Assalam Kota Tegal*. tahun 2015.

Dalam bagian ini akan penulis jelaskan garis besar isi dari keseluruhan skripsi dalam bentuk sistematika penulisa. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebgai berikut:

Bagian awal terdiri dari halaman judul, nota pembimbing, pengesahan, kata pengantar, motto, persembahan dan daftar isi.

Pada BAB I merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

Pada BAB II, dijelaskan mengenai manajemen mutu ISO, terdiri dari tiga sub bab, yang pertama menjelaskan mengenai total quality management sebagai sebuah pendekatan manajemen modern yang menjadi pendekatan dalam teori penulisan ini. kedua menjelaskan mengenai manajemen mutu ISO sendiri, yang ketiga adalah mengenai bagaimana fase-fase implementasi ISO dapat dilakukan di dalam lembaga pendidikan.

BAB III menjelaskan tentang metoe penelitian yang digunakan penulis. Anta ra lain wawancara, dokumentasi, dan observasi.

BAB IV merupakan bab yang menyajikan bagaimana implementasi ISO 9001:2008 di MI Istiqomah SAMBAS Purbalingga

BAB V berisi penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran serta daftar riwayat hidup.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Simpulan

Dari hasil analisis yang telah peneliti paparkan, dapat diambil kesimpulan bahwa Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MI Istiqomah SAMBAS Purbalingga meliputi:

Pada fase analisis dan perancangan sistem melalui permumusan niat dan komitmen bersama, mengetahui harapan pelanggan melalui analisis evaluasi diri, dan audiensi dengan pemerintah, serta kordinasi dengan yayasan. Selain itu melakukan pengamatan terhadap selera masyarakat terhadap produk pendidikan. Analisis terhadap regulasi yang ada di pemerintah, dan regulasi yang dimiliki oleh MIIS. Selanjutnya menginterpretasikan klausul ISO ke dunia pendidikan. Perumusan dokumen mutu yaitu manual mutu, Prosedur Mutu, Standar Operasional Prosedur. Perumusan dokumen dalam per tahap kegiatan

Dalam fase penerapan sistem langkah yang dilakukan melalui sosialisasi secara bertahap dan konsisten terhadap guru dan karyawan. Pembudayaan keteladanan oleh kepala madrasah dan jajaranya serta pemberian reward dan punishmen dalam bentuk non materi. MIIS juga melakukan berbagai evaluasi yang dilakukan untuk mengetahui prosentase keberhasilan. Jenjang karir dan fasilitas untuk guru dan karyawan cukup memadai untuk mensukseskan implementasi ISO 9001:2008 Back up biaya pendidikan yang memadai di MIIS, karena tidak dipungkiri implementasi ISO membutuhkan banyak biaya.

Dalam fase audit internal melalui pemilihan personel auditor dan pelatihan untuk auditor. Dalam eksekusi auditing, auditor membuka acara auditing, kemudian auditor melakukan interview dan observasi terhadap auditee. Langkah selanjutnya adalah auditor mengklasifikasi temuan ke dalam temuan mayor dan minor. Serta klarifikasi temuan kepada auditee dan dilakukan penutup. Tim auditor menyerahkan laporan audit internal yang telah disetujui oleh kepala bidang terkait kepada management representative dengan tembusan kepada Kepala Madrasah.

Fase audit external melalui pemilihan badan penjamin mutu yang nantinya akan melakukan proses audit external dan pemberian sertifikat kepada MIIS. Pengiriman hasil evaluasi sasaran mutu, hasil audit internal, hasil tinjauan manajemen serta dokumen mutu. Eksekusi audit external dimulai dari pembukaan, pelaksanaan audit. Kemudian dilakukan penutup dan pemberian CAR kepada kepala Madrasah. Penyerahan Sertifikat ISO 9001:2008

## **B. Saran**

1. Bagi Kepala Madrasah, pertahankan komitmen dan konsistensi terhadap penerapan sistem yang berintegritas serta berkulatitas. Tingkatkan kontrol dan evaluasi terhadap sistem agar tercipta kultur *Continuous Improvement*.
2. Bagi Manajemen Representatif yang membidangi sistem dan mutu secara teknis. Tetap pertahankan komitmen dalam menjalankan sistem. Selain itu, lakukan selalu inovasi untuk memberikan pemahaman yang lebih terhadap kultur mutu di MIIS.
3. Bagi auditor internal, tingkatkan kompetensi diri agar lebih peka dan kritis dalam mencari temuan ketidakkonsistenan di dalam melakukan audit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, Fathul Aminudin. 2012. *Manajemen dalam Perspektif Islam*. Cilacap: El-Bayan.
- Arifin, Mohammad. 2012. *Buku Pintar Mengelola Sekolah Swasta*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Prihantoro, C. R. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: Rosda Karya.
- Fandy Tjiptono, A. D. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Fatah, Nanang. 2011. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosydakarya.
- Hadis, Abdul. 2010. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Hikmat, 2009. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- ISO pdf.
- Kartodirjo, Sartono. 1994. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. edisi ketiga. Jakarta: Gramedia, 1994.
- Kompri, 2015. *Manajemen Pendidikan 1*. Bandung: Alfabeta.
- Koswara, Deni. 2011. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Makawimbang, Jeni H. 2011. *Supervisi dan Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Moloeng, Lexy J. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosydakarya.
- Mulyasa, E. 2003. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: Rosydakarya.
- Prabowo, S. L. 2009. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perguruan Tinggi*. Malang: UIN Malang Press.
- Ratna, Nyoman Kutha. 2010. *Metodologi Penelitian, Kajian budaya dan ilmu social humaniora pada umumnya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyanto, S. L. 2008. *Corporate & Strategy Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung, Alfabeta.

- Rohiat. 2010. *Manajemen Sekolah Teori Dasar dan Praktik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sallis, Edward. 2011. *Total Quality Manajement in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Samani, Muchlas Samani. Dan Hariyanto. 2011. *Konsep dan Model Pendidikan Karkakter*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sudjana, H.D. 2000. *Manajemen Program Pendidikan untuk Pendidikan Sekolah dan Pengembangan SDM*. Bandung: Falah Production.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. Et.al. 2006. *Pengendalian Mutu Pendidikan Madrasah Menengah Konsep, Prinsip, dan Instrumen*. Bandung: Refika Aditama.
- Suryatama, Erwin. 2014. *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. TK: Kata Pena.
- Syagala, Syaiful. 2013 *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tampubolon, Daulat P. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21*. Jakarta: Gramedia.
- Usman, Husaini. 2011. *Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

[www.osscertification.co.id](http://www.osscertification.co.id)

**IAIN PURWOKERTO**

[www.topuniversity.com](http://www.topuniversity.com)